

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

**LE DÉFENSEUR
DES DROITS**



Paris, le 27 novembre 2012

Décision du Défenseur des droits n° MLD/2012-136

Le Défenseur des droits,

Vu l'article 71-1 de la Constitution du 4 octobre 1958 ;

Vu la loi organique n°2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits ;

Vu le décret n°2011-904 du 29 juillet 2011 relatif à la procédure applicable devant le Défenseur des droits ;

Vu le Code pénal, et notamment les articles 225-1 et 225-2,

Vu les délibérations n°2010-105, 2010-106 et 2010-107,

Vu la délibération n°2011-98,

saisi pour avis par le Procureur de la République près le Tribunal de Grande Instance sur la situation de Messieurs G, H et de Madame V, décide, de sa propre initiative, de présenter les observations suivantes à l'audience de la Cour d'appel.

Le Défenseur des droits

Dominique Baudis

Observations devant la Cour d'appel de Paris à l'audience du 3 décembre 2012 dans le cadre de l'article 33 de la loi du 29 mars 2011

FAITS ET PROCEDURE

Monsieur G a porté plainte contre la société de transports aériens X, qui lui a refusé l'embarquement à bord d'un vol au départ de Paris le 19 novembre 2008, au motif que les personnes handicapées ne sont pas autorisées à voyager seules sur cette compagnie.

Monsieur G s'est présenté au comptoir le 19 novembre 2008 afin d'effectuer un vol retour. Lors de son vol aller sur la même compagnie, au départ de Nice, il avait pu embarquer seul, sans qu'aucune norme de sécurité ne lui soit opposée pour faire obstruction à son embarquement.

Madame V a porté plainte contre la société de transports aériens X, qui lui a refusé l'embarquement à bord d'un vol au départ de Paris le 12 janvier 2009, au motif que les personnes handicapées ne sont pas autorisées à voyager seules sur cette compagnie.

Elle s'est présentée au comptoir le 12 janvier 2009 afin d'effectuer un vol à destination de PORTO. Madame V a réservé son vol par l'intermédiaire d'un site internet. Lors de l'achat, elle a coché la case précisant qu'elle était en fauteuil roulant. La personne chargée de l'embarquement pour les vols de la société X lui a refusé l'accès au vol, et l'a accompagnée au comptoir principal du transporteur aérien, où lui ont été confirmés le refus d'accès et l'absence de remboursement de son billet par la compagnie. Madame V voyage régulièrement seule avec d'autres compagnies aériennes.

Monsieur H a porté plainte contre la société de transports aériens XT, qui lui a refusé l'embarquement à bord d'un vol au départ de Paris le 9 novembre 2008, au motif que les personnes handicapées ne sont pas autorisées à voyager seules sur cette compagnie.

Monsieur H s'est présenté au comptoir le 9 novembre 2008 afin d'effectuer un vol à destination de CASABLANCA. Monsieur H a réservé son vol par l'intermédiaire du site de la société X. Il n'indique pas s'il a précisé (ou s'il pouvait préciser) lors de l'achat, qu'il était en fauteuil roulant. La personne chargée de l'embarquement pour les vols lui a refusé l'accès au vol. Monsieur H a demandé à voir un responsable et a pu discuter avec Monsieur Y, qui lui a confirmé le refus d'accès et qui lui a indiqué que la compagnie ne prenait pas en charge les frais liés à l'acheminement par une autre compagnie aérienne. Monsieur H voyage seul avec d'autres compagnies aériennes. Il a proposé de signer une décharge de responsabilité à la compagnie, ce qui lui aurait été refusé.

A l'audience du 9 décembre 2011 du Tribunal correctionnel, le Défenseur des droits a présenté ses observations.

Ce dernier a repris le raisonnement du Défenseur des droits pour :

- condamner la société X à une peine d'amende de 70.000 € pour discrimination à raison du handicap ;
- condamner la société XT à la publication du dispositif du jugement dans le journal LE MONDE ;
- condamner la société Z, prestataire de la société X, à une amende de 25.000 € pour le même motif ;
- condamner les sociétés X et Z, ainsi que Messieurs B et F, à verser solidairement d'une part la somme de 2.000 € à titre de dommages-intérêts à Madame V, Messieurs G et H, d'autre part la somme de 1 € à l'Association des Paralysés de France.

La Société X a interjeté appel de ce jugement le 13 janvier 2012.

L'audience devant la Cour d'appel de Paris a été fixée au 3 décembre 2012.

Le Défenseur des droits décide, en vue de l'audience du 3 décembre 2012 et de sa propre initiative, de présenter ses observations en application de l'article 33 la loi du 29 mars 2011.

DISCUSSION

Les articles 225-1 et 225-2 du Code pénal répriment le refus de prestation de service en raison de l'état de santé ou du handicap, et l'article 225-3 du Code pénal n'énonce pas de dérogation au principe de non discrimination en matière d'accès aux biens et services en raison du handicap.

En l'espèce, la compagnie X a refusé à Messieurs G et H, ainsi qu'à Madame V, le droit d'embarquer à bord de leurs vols respectifs, en tant que personnes à mobilité réduite (ils se déplacent avec un fauteuil roulant manuel) parce qu'ils n'étaient pas accompagnés.

La compagnie justifie cette mesure par des exigences sécuritaires prises en application du règlement européen n°1107/2006 du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens.

L'article 3 de ce règlement pose le principe d'une interdiction faite aux transporteurs aériens, à leurs agents et aux organisateurs de voyages, de refuser une réservation ou un embarquement aux personnes sur le seul fondement de leur handicap ou de leur mobilité réduite.

Par exception, l'article 4 prévoit qu'il n'est possible de refuser d'embarquer une personne, ou de lui imposer d'être accompagnée, que si cette décision est fondée sur le respect des « exigences de sécurité prévues par le droit international, communautaire ou national ou établies par [la DGAC] ».

La compagnie indique s'être inspirée de ce texte pour établir son règlement, accessible à partir de son site internet, qui énonce dans une rubrique intitulée « Passagers nécessitant une attention particulière » :

« Si vous avez l'intention de voyager seul(e), vous devez répondre aux critères suivants. Si ce n'est pas le cas, une personne pouvant s'occuper de vous devra vous accompagner. Cela permet d'assurer votre sécurité et votre bien-être et de répondre à vos besoins pendant votre voyage. Vous devez être autonome en situation d'urgence ou d'évacuation. En réalité, cela signifie que vous devez pouvoir enlever votre ceinture, mettre votre masque à oxygène et votre gilet de sauvetage et vous rendre vous-même à la sortie de secours la plus proche sans aucune aide. En effet, notre personnel de cabine ne sera pas en mesure de concentrer ses efforts sur des passagers particuliers en situation d'urgence.

Vous devez comprendre les instructions de notre personnel et réagir de façon positive.

Vous devez pouvoir vous occuper de vos besoins et bien-être personnels pendant votre voyage. »

Le collège de la haute autorité a eu l'occasion, avant l'entrée en vigueur du règlement communautaire, de se prononcer sur la justification éventuelle d'un refus discriminatoire dans sa délibération n°2007-131 en date du 24 mai 2007 : « *Si un refus opposé par une compagnie aérienne peut ainsi être considéré comme légitime et proportionné pour des motifs de sécurité, ces motifs doivent être vérifiés in concreto. Or, en l'espèce, la compagnie aérienne n'a pas fait une appréciation in concreto mais a procédé à une appréciation in abstracto. En effet, il n'a pas été demandé par la compagnie à Monsieur X de justifier, par un certificat médical qu'il n'avait pas d'une part, de contre-indication pour voyager et, d'autre part, de justifier qu'il pouvait voyager seul.* »

En refusant de laisser les réclamants embarquer à bord de leurs vols respectifs au motif qu'ils étaient handicapés et n'étaient pas accompagnés, les agents du comptoir ont refusé la prestation de service, élément matériel de l'infraction, en raison de leur handicap, motif discriminatoire qui suffit à caractériser l'intention.

S'agissant de l'argument tiré des règles de sécurité et du droit communautaire en vigueur, la compagnie n'apporte pas d'élément de nature à démontrer que ce refus serait lié à l'application des

règles de sécurité prévues par le droit international, communautaire ou national ou établies par la DGAC.

Il ressort du dossier d'enquête préliminaire qu'au cours de son audition du 24 novembre 2008, Madame L, chef d'escale de la compagnie X sur les plateformes de Roissy et de Lyon, a déclaré que la compagnie X n'acceptait pas les voyageurs handicapés non accompagnés, contrairement à d'autres compagnies qui acceptent de transporter des passagers à mobilité réduite non autonomes « *car leurs équipages sont formés pour les gérer et les assister* ».

Interrogée sur le fait que Monsieur G avait pu voyager à l'aller sans qu'on lui oppose de consigne de sécurité, Madame L a répondu qu'une erreur avait été commise dans la procédure d'embarquement. Elle démontre ainsi le caractère systématique de la consigne de refus d'embarquement pour toute personne handicapée non accompagnée, et le justifie par l'absence de formation des personnels.

En outre, cela démontre que le personnel de la compagnie X n'est pas formé pour la gestion et l'assistance des personnes à mobilité réduite. Or cette formation est imposée par l'article 11 du règlement européen n°1107/2006 du 5 juillet 2006 relatif au transport aérien des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite et le décret n°2008-1445 du 22 décembre 2008, sous peine d'une amende administrative sur décision du ministre en charge de l'aviation civile (après avis de la Commission administrative de l'aviation civile).

La chambre criminelle de la Cour de cassation a déjà eu à se prononcer dans un arrêt du 20 juin 2006 sur la validité d'un argument de sécurité pour justifier un refus de prestation de service lié à une condition discriminatoire. La société défenderesse, gérante d'un cinéma, avait avancé que la cour d'appel aurait dû rechercher « *au-delà de la manifestation matérielle de la discrimination consistant en un refus d'accès au cinéma si ce refus était opposé aux personnes handicapées en raison uniquement de leur particularité physique ou s'il n'était pas justifié par des raisons de sécurité dans leur propres intérêt* ».

La cour de cassation a confirmé la condamnation et a retenu que la société était coupable de discrimination à raison du handicap pour avoir refusé l'accès des personnes à mobilité réduite aux salles de cinéma, malgré des propositions d'aménagement des locaux émanant de la municipalité, alors que l'impossibilité technique de rendre les locaux accessibles n'était pas démontrée.

Le même raisonnement peut s'appliquer en l'espèce *mutatis mutandis*. En s'opposant à l'embarquement des personnes à mobilité réduite non accompagnées, sans vérifier leur degré d'autonomie, la société X a bien refusé une prestation de service à raison du handicap, et ce alors même que la formation du personnel est obligatoire.

De plus, ce refus est contraire aux dispositions communautaires qui le prohibent, sauf si des normes nationales ou internationales en matière de sécurité l'imposent.

En conclusion, le Défenseur des droits estime que les agents présents au comptoir d'enregistrement qui ont refusé de délivrer une carte d'embarquement à Messieurs G, H et à Madame V au motif que la compagnie ne prenait pas en charge les personnes à mobilité réduite non autonomes lorsqu'elles voyagent seules ont commis le délit prévu aux articles 225-1 et 225-2 1° du code pénal.

La responsabilité de la compagnie peut également être retenue, au titre de l'article 225-2 4° du code pénal sur la subordination d'une prestation de service à une condition discriminatoire, en raison de l'édiction et de la mise en œuvre d'un règlement prévoyant un refus systématique d'accès pour une personne handicapée non accompagnée.

Telles sont les observations que le Défenseur des droits présentera à l'audience de la Cour d'appel de Paris le 3 décembre 2012.